

# واٹن فال نیٹ ورکس میں کسٹمر کیئر

# تم سے رابطہ کریں

POWER CUT?  
CALL 105



برقی بجلی کٹ جانے کی صورت میں - 105 پر کال کریں۔

وائٹفال نیٹ ورکس 105 سروس کے رکن ہیں۔ ایک ملازم کے رکن آپ کی درخواست میں مدد کر سکتا ہے۔

## عام سوالات اور کنکشنز

عام سوالات اور کنکشنز کے لیے [dnocare@vattenfall.com](mailto:dnocare@vattenfall.com) ای میل کریں  
یا ہمیں +44 (0) 20 7832 7998 پر کال کریں۔



بے IDNO ہیں تم غیر یقینی ڈبلیو ایچ او آپ کا ڈی این او یا  
[انرجی نیٹ ورکس کی ویب سائٹ](#)  
پر +44 (0) 20 7832 7998 یا دینا ہم

کاپی کی یہ بیان میں ایک قابل رسائی ہم ہیں قابل کو فراہم کریں  
فارمیٹ اور فراہم کریں مدد اگر آپ کا پہلا زبان ہے نہیں انگریزی ہم  
ہیں بھی قابل کو فراہم کریں یہ بیان میں بریل اور بڑا متن۔



# برقی بجلی کٹ جانے کے دوران کیا کرنا چاہئے؟

ہم سمجھتے ہیں کہ بجلی ہمارے روزمرہ زندگی میں اہم ضرورت ہے اور جب بجلی کٹ جاتی ہے تو یہ کامل تباہی کا باعث بن سکتی ہے۔ آپ کی پراپرٹی کو بجلی کے سپلائی کے دوران سلامت رکھنے میں مندرجہ ذیل مشورے آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

## پہلے کیا کرنا چاہئے؟

- پہلے، اگر آپ کوئی مشکوک چیز دیکھیں یا کوئی ایمرجنسی نظر آئے (جیسے آگ یا دھواں) تو براہ کرم یقینی بنائیں کہ آپ اور آپ کی فیملی محفوظ ہیں اور پھر فوراً 999 پر کال کریں۔
- دوسرے، اگر سب کچھ محفوظ ہو، تو دیکھیں کہ آپ کے پڑوسی بھی بجلی کا سپلائی کچھ ہو گیا ہے تو 105 پر کال کریں تاکہ اپنے علاقے میں بجلی کٹنے کی اطلاع دی جائے۔
- ایک واٹنفال مشیر آپ کی تفصیلات لے سکتا ہے اور کچھ مشورے کو فون پر دے سکتا ہے۔

## اگر میرے پڑوسیوں کے پاس بجلی ہو تو کیا؟

- اپنے ٹرپ سوئچ کا جائزہ لیں۔ اگر سب چیزیں "چالو" نظر آتی ہیں، تو تاحال کرنے پر 105 پر کال کریں اور اپنے علاقے میں بجلی کٹنے کی اطلاع دیں۔
- دیگر تجاویز
- اگر آپ کے ٹرپ سوئچ نے کام کر دیا ہے (آف پوزیشن میں) تو آپ اسے دوبارہ چالو کر سکتے ہیں۔ اگر دوبارہ ٹرپ ہوتا ہے، تو آپ کے اندرونی طاقت کے سپلائی میں کچھ مسئلہ ہو سکتا ہے یا کوئی آلہ خراب ہے۔ اس صورت میں: دوبارہ کوشش کرنے سے پہلے سب چیزیں پلگ ان کرنے کی کوشش کریں۔
- یقینی بنائیں کہ آپ اور آپ کی فیملی محفوظ ہیں۔
- اگر آپ کو یقین نہیں ہے کہ کیا کرنا ہے، ہم سے رابطہ کریں اور ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

## دوسرے مشورے:

- تاریکی کے دوران ایک ٹارچ تیار رکھیں۔ جہاں ممکن ہو، موم بتیوں کا استعمال اجتناب کریں۔
- برقی روشنی کے کٹنے کے دوران ریڈیو تازہ کرنے کے لئے ایک بیٹری ریڈیو تیار رکھیں تاکہ ریڈیو اپ ڈیٹس کو سن سکیں۔
- برقی طاقت کے بغیر چلنے والے کورڈلیس یا ڈیجیٹل فون کے بجائے ایک انالوگ فون (جس میں کارڈ ہو) تیار رکھیں۔
- کسی بھی حساس برقی آلات کو منقطع کر دیں۔

# آپ کے گھر کا دورہ کرنے کے لئے:

کچھ مواقع پر، ہمیں آپ کے گھر کا دورہ کرنا ہوتا ہے تاکہ اہم نگرانی، برقراری یا مرمت کا کام کر سکیں۔

ہم آپ کے گھر کا دورہ کرنے پر کیا ہوتا ہے، اس کے متعلق معلومات درج ذیل ہیں:

آپ کے درخواست پر ہمیں آپ کے گھر کا دورہ کرنے کی ضرورت ہونے پر، ہم پہلے سے آپ سے رابطہ کریں گے تاکہ آپ کو مخصوص بتایا جاسکے کہ ہم کب آسکتے ہیں۔ ہمیں اپنے مشینری کی نگرانی، برقراری یا مرمت کے لئے آپ کے گھر کا دورہ کرنے کی ضرورت ہونے پر بھی ہم آپ سے رابطہ کریں گے۔

ایسے مواقع پر، ہم اپنے اپنے عملہ یا ہمارے بجائے کام کرنے والے معاہدے دار کو بھیج سکتے ہیں۔ ہم یقینی بنائیں گے کہ کام کرنے والے شخص کو مناسب تندرستی اور مہارت رکھنے والا فرد ہے جس میں کام کرنے کے لئے ضروری صلاحیتیں موجود ہیں۔

ہمارے ٹیم کے رکن کو شناخت کرنے کے لئے درج ذیل طریقہ کار کا اطلاق کریں

تمام ہمارے ملازمین اور معاہدہ داروں کے پاس شناختی بیجز ہوتے ہیں جن میں ان کا نام، کمپنی کا نام اور تصویر شامل ہوتی ہے۔

لیکن، اگر آپ اس دورہ کے بارے میں غیر یقینی ہیں، تو براہ کرم ہم سے رابطہ کریں: **7998 7832 20(0) 44+**

ہمارے ساتھ ایک پاس ورڈ ترتیب دینے کے لئے:

آپ ہمارے ساتھ ایک حفاظتی پاس ورڈ ترتیب دینا چاہیں جسے ہمارے ملازم یا معاہدہ دار اپنی شناخت کے لئے استعمال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ایک پاس ورڈ ترتیب دینا چاہتے ہیں، تو براہ کرم:

رابطہ ہم پر **7998 7832 20(0) 44+** یا

[idno.care@vattenfall.com](mailto:idno.care@vattenfall.com) ای میل ہم پر



# منصوبہ بندی شدہ اور غیر منصوبہ بندی بجلی کٹوتیاں

ہم مخصوص کوشش کرتے ہیں کہ آپ کی بجلی کی فراہمی کو کم سے کم خرابی کا سامنا ہو۔ لیکن، منصوبہ بندی شدہ کام یا غیر منصوبہ بندی بجلی کٹوتیاں حل کرنے کے لئے آپ کی رابطہ کو رکنا بھی ضروری ہو سکتا ہے۔ نوٹس کے لئے منصوبہ بندی طاقت کمی

منصوبہ بندی شدہ بجلی کٹوتیوں کے لئے نوٹس

ہم آپ کو کم از کم دو دن پہلے منصوبہ بندی شدہ بجلی کی فراہمی کا رکنا کرنے کے بارے میں لکھ کر بتائیں گے۔



کیا اگر میں ہوں طبی طور پر منحصر پر بجلی؟

ترجیح سروس رجسٹر کریں۔ کونسا ہے مفت کی چارج۔ مزید معلومات کر ہم کا سکتے ہیں ہونا پایا پر دی اگلے صفحہ

غیر منصوبہ بند طاقت کمی

خرابیاں پر دی نیٹ ورک کر سکتے ہیں وجہ طاقت کمی ہم مرضی کام کو بحال آپ کا فراہمی جلدی سے اور محفوظ طریقے سے دی وقت کی حد ہم وسیع تر موسم حالت ہے کو الے لو انحصار کرتا ہے پر دی قسم کی غلطی اور اگر متاثر ہمارے آپریشنز البتہ، دیکھیں ہمارے گارنٹی شدہ کارکردگی معیارات کے لئے معاوضہ میں معاملہ ہم ہیں قابل نہیں کو ملنا ہمارے ٹائم فریم کے لئے بحالی

# اہم خدمت رجسٹر

برقی بجلی ہماری روزانہ کی زندگی کا اہم حصہ ہے اور ہمارے بعض صارفین کے خصوصی طلبات ہیں جو مزید مدد کی ضرورت رکھتے ہیں۔ اس لئے ہم مفت اہم خدمت رجسٹر فراہم کرتے ہیں تاکہ ہم آپ کی خدمت کو آپ کی ضروریات کے مطابق تبدیل کر سکیں۔

## اہم خدمت رجسٹر کے لئے اہلیت اور رجسٹر کرنا

آپ اہم خدمت رجسٹر کے لئے رجسٹر کر سکتے ہیں اگر آپ میں سے کسی بھی ایک شرط پر پورا اترتے ہیں:

- سن بڑھنے والے ہوں؛
- معذور ہوں؛
- باز وقت مریض ہوں؛
- خصوصی ارتباط کی ضرورت ہو؛

• پانچ سال سے کم عمر کے بچوں کے ساتھ رہتے ہوں؛ یا

- بجلی کی فوقیت کے طبی معاشی وجوہات کی بنا پر آپ پر محتاج ہوں۔
- اگر آپ یقینی نہیں ہیں تو براہ کرم ہم سے رابطہ کریں اور بات چیت کریں:

7998 7832 20(0) 44+

آپ ویب سائٹ پر فارم بھر کر رجسٹر کر سکتے ہیں۔ ہم پوسٹ کے ذرائع بھی فارم کی ایک کاپی مفت فراہم کر سکتے ہیں۔

## ہم سے کیا توقع کر سکتے ہیں؟

- غیر منصوبہ بندی بجلی کٹنے کی صورت میں آپ کو ایک مستقیم فون نمبر فراہم کرنا۔
- ہمیں آپ کی بجلی کی فراہمی کا رکنا کرنے کے لئے کم از کم 3 کام کے دن پہلے آپ کو مطلع کرنا۔
- بجلی کٹنے کے دوران آپ کو ضروری مشورہ دینا کہ آپ کیسے محفوظ رہ سکتے ہیں۔
- آپ کو ممکنہ حد تک مستند کرنا، خاص طور پر آپ کے گھر کی بجلی کی فراہمی کی اصل واقعی وقت کے ساتھ



# ترجیح سروس رہنمائی رجسٹر کریں۔

اگر آپ اہم خدمت رجسٹر پر ہیں، تو غیر منتظرہ بجلی کٹوتیوں کا سامنا کرتے وقت آپ کو درج ذیل اضافی اقدامات کو مد نظر رکھنا چاہئے

## ہنگامی رابطہ نمبر

تمام ہنگامی رابطہ نمبر ہاتھ کے قریب رکھیں۔ یہ کر سکتا ہے دیکھ بھال کرنے والوں یا کسی اور کے نمبر شامل کریں۔ آپ کو متعلقہ معلوم ہوتا ہے۔ یہ آپ کے سیل فون پر ہو سکتا ہے، تاہم، ہم اس کو لکھنے یا چھپی ہوئی فہرست پر رکھنے کی سفارش کریں۔ پاور آؤٹ ہونے کے دوران فون کی بیٹری چارج کھو سکتی ہے۔

اے کے بجائے ایک اینالاگ لینڈ لائن فون حاصل کرنے پر غور کریں۔ ڈیجیٹل ایک۔ یاد رکھیں، اگر آپ کے لینڈ لائن فون کو ایک کی ضرورت ہے۔ مینز پاور سپلائی، یہ پاور کٹ کے دوران کام نہیں کرے گی۔

## علاج

دوا کو محفوظ اور قابل رسائی جگہ پر رکھیں۔ اگر آپ کی دوائیوں کو فریج میں رکھنے کی ضرورت ہے، تو آپ کے پاس ہاتھ کے لیے ٹھنڈا بیگ ہو سکتا ہے اور صورت میں فریجر میں برف کے ٹکڑے رکھ سکتے ہیں۔ انسولین کو عام طور پر کمرے کے درجہ حرارت پر 28 دن تک رکھا جا سکتا ہے۔ ہمیشہ اپنے نسخے پر تفصیلی اسٹوریج کی ہدایات پر عمل کریں۔

## موہٹی ایڈز

زیادہ تر سیڑھیاں، غسل خانہ اور دیگر گھریلو نقل و حرکت کے آلات بیٹری سے چلتے ہیں لیکن غور کریں کہ اگر آپ انہیں بجلی کی کٹائی کے دوران استعمال کرتے ہیں، تو وہ پوری طرح سے چارج نہیں رہیں گے۔ اگر آپ مینز سے چلنے والی سیڑھیاں استعمال کرتے ہیں، تو یہ دیکھنے کے لیے چیک کریں کہ آیا کوئی دستی ریلیز ہینڈل ہے، جو ضرورت پڑنے پر لفٹ کو محفوظ طریقے سے زمینی سطح پر واپس کر دے گا۔

## برقی طبی سامان

اگر آپ گھریلو رینل ڈائلاسز مشین، سانس لینے کا آلہ یا دیگر طبی سامان استعمال کرتے ہیں، تو یقینی بنائیں کہ آپ اپنے کینرر، ڈسٹرکٹ نرس، ڈاکٹر یا سماجی کارکن سے بات کرتے ہیں۔ وہ ذاتی ہنگامی منصوبہ تیار کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں، اس لیے آپ جانتے ہیں کہ اگر آپ کے پاس بجلی کٹ جاتی ہے تو کیا کرنا ہے جیسے کہ بیک اپ بیٹری حاصل کرنا۔

اگر آپ کو بجلی کی کٹائی کے دوران طبی مشورے کی ڈائریکٹ ہیلپ لائن کو 111 پر کال NHS ضرورت ہو تو کریں۔

# معلومات کی حفاظت

## ( کی تعمیل کیسے کرتے ہیں GDPR ہم جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن )

آپ کی رضامندی سے ہم آپ کی تفصیلات آپ کے توانائی فراہم کنندہ کے ساتھ شیئر کر سکتے ہیں جو ترجیحی خدمات بھی پیش کر سکتا ہے جن سے آپ فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔

آپ کے رابطے کی تفصیلات کو سخت ترین اعتماد میں رکھا جائے گا اور متعلقہ مقاصد کے لیے صرف دوسری تنظیموں کو منتقل کیا جائے گا مثلاً ایک میٹر کمپنی جس کو کسی خاص رسائی کے تقاضوں کے بارے میں جاننے کی ضرورت ہوگی اگر انہیں آپ کے میٹرنگ کے آلات کے ساتھ کسی بھی مسائل کو حل کرنے کے لیے آپ کے گھر جانے کی ضرورت ہے۔ اگر آپ ہمیں کسی نامزد رابطے کے بارے میں مشورہ دیتے ہیں، تو آپ ترجیحی خدمات فراہم کرتے وقت اپنی طرف سے اپنے نامزد کردہ رابطے سے بات کرنے کے لیے اپنی واضح رضامندی دے رہے ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ ہم آپ اور آپ کی سپلائی کے بارے میں معلومات ان کے ساتھ شیئر کریں گے۔ رجسٹر میں آپٹ ان کرنے کے لیے آپ نے جو وجہ بتائی ہے اسے ہم کبھی شیئر نہیں کریں گے۔

ہم آپ کی تفصیلات کو کبھی بھی مارکیٹنگ کے مقاصد کے لیے استعمال نہیں کریں گے یعنی آپ کو رجسٹریشن کے نتیجے میں غیر منقولہ فون کالز یا پیغامات موصول نہیں ہوں گے، اور ترجیحی خدمات کے رجسٹر پر موجود ڈیٹا کو اوپر بیان کردہ خدمات سے زیادہ مقاصد کے لیے شیئر نہیں کیا جائے گا۔

اگر آپ کو ترجیحی خدمات کے لیے مزید رجسٹر ہونے کی ضرورت نہیں ہے یا آپ اپنے آپ کو ہمارے ترجیحی خدمات کے رجسٹر سے ہٹانا چاہتے ہیں، تو براہ کرم صفحہ 3 پر فراہم کردہ رابطے کی تفصیلات کا استعمال کرتے ہوئے ہمیں بتائیں۔ آپ کی تفصیلات اس وقت تک ہمارے ترجیحی خدمات کے رجسٹر پر رکھی جائیں گی۔ جیسا کہ آپ انہیں ہٹانے کے لیے کہتے ہیں، یا پر اپرٹی میں رجسٹرڈ سپلائر ہمیں حالات میں تبدیلی کا مشورہ دیتا ہے۔